

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO EN EL CONCELLO DAS NEVES POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.....	2
CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.....	2
CLÁUSULA SEGUNDA.- MARCO NORMATIVO.....	2
CLÁUSULA TERCERA.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO.....	4
CLÁUSULA CUARTA.- PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO.....	6
1. Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas:..	7
2. Atenciones de carácter personal en la realización de otras actividades de la vida diaria:.....	7
3. Atención de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda:.....	8
4. Atenciones de compañía:.....	8
5. Atenciones de carácter psicosocial, terapéutico y educativo:.....	8
6. Exclusiones de la prestación del servicio:.....	9
7. Ayudas técnicas y servicios complementarios a valorar en la oferta:.....	10
CLÁUSULA QUINTA.- DETERMINACIONES DE HORARIOS.....	11
1. Determinación horaria para personas en situación de dependencia.....	11
2. Determinación horaria en régimen de libre concurrencia.....	12
CLÁUSULA SEXTA.- RELACIONES ENTRE LA ADMINISTRACIÓN Y EL CONTRATISTA	13
CLÁUSULA SÉPTIMA.- ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS. .	16
CLÁUSULA OCTAVA.- NOMBRAMIENTO DE LA PERSONA COORDINADORA Y PERSONAL QUE SE VA A EMPLEAR.....	18
CLÁUSULA NOVENA.- SUBROGACIÓN DE PERSONAL.....	20
CLÁUSULA DÉCIMA.- PROTECCIÓN DE DATOS.....	20
1. Deberes de la entidad adjudicataria:.....	21
2. Medidas de seguridad mínimas a aplicar por la entidad adjudicataria.....	23
CLÁUSULA UNDÉCIMA.- RESPONSABILIDAD CIVIL.....	28
CLÁUSULA DUODÉCIMA.- MEDIDAS EN CASO DE HUELGA.....	29
 ANEXO. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA DE APORTACIÓN DE APLICACIÓN O PROGRAMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL SAD.....	 30



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO EN EL CONCELLO DAS NEVES POR PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente núm.: 285/2024

CLÁUSULA PRIMERA. - OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los Servicios de ayuda a domicilio (SAD), que se enmarca dentro de los Servicios Sociales Comunitarios Básicos, tanto para personas dependientes valoradas y con Plan Individual de Atención (PIA) aprobado como recurso idóneo asignado de SAD (SAD Dependencia), así como las personas que accedan al SAD básico por libre concurrencia, y las prestaciones complementarias a éstos.

La planificación, coordinación y control público se efectuará a través de la Concejalía y área de servicios sociales del Concello das Neves, bajo la coordinación de los servicios técnicos municipales.

CLÁUSULA SEGUNDA. - MARCO NORMATIVO

La Ley 39/2006, del 14 de diciembre, establece un nuevo marco regulador de carácter básico de los contenidos, formas de prestación y aspectos de procedimiento y organizativos del servicio de ayuda a domicilio de manera que, no obstante, la autonomía municipal en la configuración concreta y en la gestión del servicio, se establezcan pautas de carácter general que aseguren un nivel equitativo de atención a las personas con limitación de la autonomía personal.

El artículo 12 prevé que las entidades locales participarán en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia conforme a la normativa de sus respectivas comunidades autónomas y dentro de las competencias que la legislación vigente les atribuye.

A nivel autonómico, la Ley 13/2008, de 3 de diciembre, de servicios sociales de Galicia, establece como objetivo del Sistema Gallego de Servicios Sociales, la garantía de la vida independiente y la autonomía personal de las personas en situación de dependencia, integrando, a estos efectos, el catálogo de prestaciones del sistema de autonomía y atención a la dependencia.



En consecuencia, en el artículo 11.1,f) establece que corresponde a los servicios sociales comunitarios la gestión del servicio de ayuda a domicilio (SAD), así como la participación en la gestión de las prestaciones destinadas a garantizar la autonomía personal y la atención a la dependencia reguladas en la Ley 39/2006 y en el capítulo II, dentro del catálogo de Servicios Sociales, (artículo 20.d) desarrolla la definición del servicio de ayuda a domicilio como un servicio consistente en ofrecer un conjunto de atenciones a las personas o familias en su propio domicilio, para facilitarles su desarrollo y permanencia en su hábitat habitual.

La Orden del 22 de enero de 2009, es la norma específica que regula el Servicio de ayuda a domicilio (SAD) en Galicia. En concreto, en el artículo 11 regula las formas de prestación del servicio, contemplando la posibilidad de la contratación de la gestión a través de entidades privadas debidamente autorizadas.

El Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por el que se regulan los servicios sociales comunitarios y su financiación dedica la sección 3ª, a la ayuda a domicilio; los artículos 13 y 14, regulan la naturaleza y contenido del servicio; en el artículo 15, recoge las formas de gestión; en el artículo 16, el régimen general de autorización e inspección de las entidades que o prestan; y en los siguientes artículos 17 y 18, se regulan las modalidades de acceso y la prestación del servicio respectivamente.

El Decreto 148/2014, de 6 de noviembre, por el que se modifica el Decreto 99/2012, de 16 de marzo, por lo que se regulan los servicios sociales comunitarios y su financiación, incorpora la expresión "productos de apoyos" como equivalente a la de "ayudas técnicas" e incluye la terapia ocupacional entre las atenciones y servicio de carácter complementario del SAD.

El Decreto 254/2011, de 23 de diciembre, por el que se regula el registro, autorización, acreditación y la inspección de los Servicios Sociales de Galicia, somete a todas las entidades que presten servicios sociales públicos o privadas, entre las que se encuentran aquellas que desarrollan el servicio de ayuda a domicilio que deberán estar autorizadas y sujetas a la inspección del Sistema Gallego de Servicios Sociales, así como al régimen sancionador que se establece en el Título VIII y IX de la Ley 13/2008, respectivamente.

El Decreto 142/2023, de 21 de septiembre, por el que se regulan el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa individual de atención y la



organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes. Dicho decreto, en el artículo 3 contempla el servicio de ayuda a domicilio en el catálogo de prestaciones del Sistema para Autonomía y Atención a la Dependencia.

El Decreto 149/2013, de 5 de septiembre, por el que se define la cartera de Servicios Sociales para la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia en la Comunidad Autónoma de Galicia, integra el servicio de ayuda a domicilio para atenciones a las personas dependientes en la citada cartera y define los siguientes aspectos: descripción del servicio, objetivo, modalidades, personas destinatarias, prestaciones que los configuran, intensidades, perfiles y ratios de los profesionales que deben desarrollarlas.

A nivel municipal, el Concello das Neves, aprobó la actual Ordenanza reguladora del Servicio de ayuda a domicilio cuyo contenido recoge las disposiciones normativas señaladas con respecto a la ayuda en el hogar (BOPPO núm. 125 de 1 de julio de 2014).

CLÁUSULA TERCERA. - CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO.

¿Qué es el Servicio de Ayuda a Domicilio?

El Servicio de ayuda a domicilio es un servicio público de carácter local que tiene por objeto prestar un conjunto de atenciones a las personas en su domicilio, desde una perspectiva integral y normalizadora, en aquellas situaciones en las que tengan limitada su autonomía personal por motivos de índole física, psíquica o social, o en los casos de desestructuración familiar, persiguiendo con su carácter preventivo, socioeducativo, asistencial e integrador.

Objetivos:

- Mejorar la calidad de vida de las personas usuarias.
- Posibilitar la permanencia de las personas en su entorno de convivencia habitual.
- Favorecer y potenciar la autonomía personal en el propio domicilio.
- Mantener, mejorar y recuperar las redes de relación familiar y social.



- Proporcionar la atención necesaria a las personas dependientes, o a personas y/o familias con dificultades en su autonomía.
- Prevenir situaciones de dependencia o exclusión social
- Favorecer la adquisición de habilidades que permitan un desarrollo más autónomo en la vida diaria.
- Retrasar o evitar, en la medida del posible, la institucionalización.
- Implicar a los/las propios/as destinatarios/as del servicio en la resolución de su problemática personal y/o familiar.
- Reforzar la solidaridad y potenciar el voluntariado social.

Destinatarios/as

El servicio está dirigido a toda la población, pero tiene como prioridad aquellas personas, residentes en As Neves, que presenten disfunciones o discapacidades que limite su autonomía personal y su capacidad de relación social, y que tengan dificultades para procurar su bienestar físico, social y psicológico.

El servicio de ayuda a domicilio está abierto a todas las personas o unidades de convivencia para las que, de acuerdo con la valoración técnica correspondiente, resulte un recurso idóneo de atención.

El SAD se prestará en el propio domicilio de la persona beneficiaria que se encuentre situada en el término municipal de As Neves. Si la persona usuaria se encontrara en situación de rotación familiar, o en aquellos casos en los cuales resulte técnicamente justificado para la efectiva consecución de los objetivos del proyecto de intervención municipal, se podrá prestar el servicio en un o más domicilio, siempre que se encuentren dentro del término municipal de As Neves. Los servicios sociales deberán autorizar expresamente estas actuaciones en caso de no estar recogidas en la propuesta inicial de intervención.

De manera particular, el servicio atenderá a aquellas personas o familias que se encuentren en un marco de problemáticas concretas tales como:

- Personas mayores con déficits de autonomía personal o en condiciones de desventaja social.



- Personas con diversidad funcional, discapacidad o minusvalía, especialmente cuando carezcan de apoyo personal en su entorno inmediato y afecten significativamente a su autonomía personal.
- Hogares con menores en los que se observen necesidades de una intervención de carácter socioeducativo.
- Familias en riesgo de exclusión social o desestructuración, y en las que es necesaria una respuesta preventiva y rehabilitadora.
- Personas o grupos de convivencia con excesivas cargas, conflictos relacionales, situaciones sociales inestables y/o con problemas derivados de trastornos psíquicos o enfermedades físicas de gravedad.
- Personas en situación de dependencia que acrediten la justificación de la situación de dependencia expedida por el órgano competente de la Xunta de Galicia y con Plan Individual de Atención resuelto, en el cual se establezca el recurso de ayuda a domicilio como idóneo.
- Grupos de convivencia o familias que por su problemática social estén incluidos en alguno programa de Servicios Sociales de atención primaria o especializada.

Modalidades de prestación

El SAD incluye dos modalidades de prestación, por lo que el sistema de acceso se establece por dos vías:

- Como derecho reconocido de atención dentro del sistema de autonomía y atención a la dependencia, y aprobado en el plan individual de atención (PIA) correspondiente, que indique el SAD municipal del Concello das Neves como recurso idóneo.
- Por libre concurrencia, dado que ésta es una prestación básica del sistema de servicios sociales, dirigida a personas que, cumpliendo con la normativa reguladora municipal, puedan tener limitada su autonomía personal, carezcan de habilidades para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria y/o presenten una situación de ausencia o carencia de red social de apoyo.

Formas de prestación



El servicio público de ayuda en el hogar se prestará por las entidades locales, bien directamente, o bien mediante las diversas modalidades de contratación de la gestión de servicios públicos reguladas en la normativa vigente sobre contratos del sector público, a través de entidades privadas debidamente autorizadas.

Las entidades privadas podrán realizar la prestación de un servicio privado de ayuda en el hogar en régimen de libre mercado siempre que cumplan los requisitos de autorización y acreditación legalmente establecidos.

Las entidades privadas no podrán subcontratar la ejecución de la prestación principal del SAD, entendiéndose por tal las atenciones de carácter básico, regular y continuado, realizadas en el hogar de la persona o unidad de convivencia usuaria del servicio. No obstante, se podrán subcontratar prestaciones complementarias del servicio, así como las que no tengan carácter regular, las que se puedan ejecutar fuera del domicilio o sean un refuerzo de las atenciones básicas.

Además, sin perjuicio del establecido en el punto 1 anterior, los servicios podrán ser prestados mediante fórmulas de colaboración institucional entre las administraciones competentes o por entidades de derecho público, de acuerdo con el establecido en la legislación vigente.

CLÁUSULA CUARTA. - PRESTACIONES OBJETO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria prestará los tipos de atenciones de carácter básico que se enumeran a continuación en esta cláusula.

Como norma básica, todas las acciones desarrolladas desde el servicio de ayuda a domicilio tendrán un carácter de refuerzo, no substitutivo y complementario de las capacidades del usuario/a y de otras personas de su entorno inmediato, de forma que se potencie al máximo su autonomía. En ningún caso se prestarán atenciones que el/la beneficiario/a o su familia y/o allegados puedan desarrollar por sí mismos.

La persona o empresa adjudicataria deberá adaptarse a todo lo dispuesto en la Orden de 22 de enero de 2009 que regula el servicio de ayuda a domicilio.

1. Atenciones de carácter personal en la realización de las actividades básicas:

Son aquellas que se dirigen específicamente a la persona usuaria cuando ésta no pueda realizarlas por sí mismo o cuando necesite apoyo para llevarlas a cabo. Las actuaciones irán dirigidas a promover y mantener su autonomía personal, a



fomentar hábitos adecuados de conducta y adquirir habilidades básicas, tanto para el desarrollo personal como de la unidad de convivencia, en el propio domicilio y en su relación con la comunidad. Tales cómo:

- Asistencia para levantarse y acostarse.
- Apoyo en el cuidado e higiene personal, incluido el cambio de ropa y la ayuda para vestirse y calzarse.
- Control del régimen alimentario y ayuda, en su caso, para alimentarse: ayuda para ingerir alimentos y bebidas de la persona usuaria que no pueda hacerlo por sí sola.
- Supervisión, en caso de que proceda, de las rutinas de administración de medicamentos prescritas por facultativos, en coordinación con los equipos de salud, y del estado de salud para la detección y comunicación de cualquiera cambio significativo.
- Apoyo para cambios posturales, incorporaciones y movilizaciones, ayuda para levantarse y acostarse, orientación espacio-temporal.
- Apoyo y estimulación en la movilidad dentro del hogar.
- Apoyo a personas afectadas por problemas de incontinencia.
- Potenciar la realización de las actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico que beneficien la autonomía de la persona usuaria.
- Otras atenciones de carácter personal que sin estar incluidas en los apartados anteriores podrían ser incluidas con carácter específico para alcanzar la finalidad del servicio y que se desarrollen en el hogar.

2. Atenciones de carácter personal en la realización de otras actividades de la vida diaria:

- Acompañamiento fuera del domicilio para acudir a gestiones diversas como consultas, tratamientos o tramitación de documentos, actividades de carácter educativo, terapéutico o social y otras análogas. Las salidas fuera del domicilio se realizarán con medios propios de la persona usuaria, de forma que el auxiliar realice sólo funciones de acompañamiento, no de traslado, y se ajustarán al tiempo de servicio adjudicado.



- Apoyo en la realización de gestiones necesarias o urgentes.

3. Atención de las necesidades de carácter doméstico y de la vivienda:

- Organización de las tareas domésticas.
- Limpieza y mantenimiento de la higiene y salubridad de la vivienda.
- Compra de alimentos y otros productos de uso común, con cargo a la persona usuaria, y elaboración de comidas.
- Preparación de los alimentos.
- Lavado y cuidado de las prendas de vestir de la persona usuaria, comprendiendo las tareas de lavado, recogida, planchado, ordenación y otras análogas.
- Cuidados básicos de la vivienda.
- Otras atenciones de carácter doméstico que sin estar incluidas en los apartados anteriores podrían ser incluidas con carácter específico para alcanzar la finalidad del servicio y que se desarrollen en el hogar.

Para la realización de estas actuaciones la persona usuaria deberá disponer o proveerse de los medios necesarios. En su defecto, los servicios sociales competentes podrán gestionar los recursos disponibles para que estas atenciones puedan ser realizadas convenientemente, tales como servicio de comidas a domicilio, lavandería y otros equipamientos que pueda implantar el ayuntamiento.

4. Atenciones de compañía:

- Actividades de compañía, fomento de ocupación y ocio, acompañamiento, socialización y desarrollo de hábitos saludables.

5. Atenciones de carácter psicosocial, terapéutico y educativo:

Son intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad, así como a la mejora en la de la estructuración familiar.

Podrán integrarse, además, dentro del servicio de ayuda a domicilio, determinadas atenciones y actividades que se desarrollen fuera del marco del domicilio de la



persona usuaria, siempre que, de acuerdo con la prescripción técnica sobre el contenido del servicio, incidan de manera significativa en la posibilidad de permanencia en el hogar y en la mejora de la autonomía y la calidad de vida.

En todo caso las atenciones prestadas tendrán un carácter de refuerzo y no substitutivo de las propias capacidades de la persona usuaria o de otras personas de su contorno inmediato, de manera que se facilite y promueva su autonomía.

Podrán concretarse dentro de las siguientes actividades:

- Organización económica y familiar.
- Planificación de higiene familiar.
- Apoyo a la integración y socialización.
- Fomento y formación en hábitos higiénicos saludables.
- Otras atenciones de carácter educativo-terapéutico que sin estar incluidas en los apartados anteriores podrían ser incluidas con carácter específico para alcanzar la finalidad del servicio y que se desarrollen en el domicilio.

6. Exclusiones de la prestación del servicio:

Se excluyen de la prestación del servicio las siguientes actividades:

1. La atención de otros miembros de la familia o personas próximas o allegadas que no hayan sido expresamente contempladas en la concesión del servicio y en la respectiva estimación y propuesta técnica.
2. Todas aquellas actividades dirigidas a la persona beneficiaria que no hayan sido incluidas en el correspondiente proyecto de intervención y acuerdo de prestación del servicio.
3. Todas las actuaciones desarrolladas por el servicio relativas a la realización de actividades domésticas que no hayan sido incluidas en el proyecto de intervención y en el acuerdo de prestación de servicios.
4. No se realizarán las labores de limpieza de portales y/o escaleras comunitarias, atención de animales, mantenimiento de huertas y jardines, atención de la labranza, así como todas aquellas otras tareas que supongan riesgo para la



- persona auxiliar del servicio y no contribuyan a una mayor calidad de vida para la persona usuaria del SAD.
5. La limpieza de cristales, lámparas, techos, paredes, cortinas, alfombras y otras tareas que no sean consideradas fundamentales para el mantenimiento de la higiene doméstica serán realizadas con carácter excepcional y siempre que se incluyan en el proyecto de intervención.
 6. Las actividades de mantenimiento complejo de la vivienda (pintura, electricidad, fontanería o similares) que requieran de calificación profesional o especial preparación.
 7. Se excluyen del servicio a prestación de tareas de carácter sanitario que deban ser realizadas por personal facultativo.
 8. Cuantas otras tareas y actividades que no se correspondan con los fines del SAD y aquellas que no consten reflejadas en el proyecto de intervención.

7. Ayudas técnicas y servicios complementarios a valorar en la oferta:

Con carácter complementario, una vez garantizado el nivel básico de atención, el servicio de ayuda a domicilio podrá incluir, con carácter opcional y de acuerdo con la oferta que formule cada licitador en los términos establecidos en el PCAP, entre otros, las siguientes ayudas técnicas, servicios y actuaciones:

- 1) Servicio de préstamo de ayudas técnicas para personas en situación de dependencia o dependencia temporal. Para estos efectos se entiende por ayuda técnica cualquier producto, dispositivo, equipamiento, instrumento, tecnología o software, fabricado especialmente o disponible en el mercado, para prevenir, compensar, controlar, mitigar o neutralizar deficiencias o limitaciones en la actividad y restricciones en la participación social de las personas.

Las ayudas técnicas que se podrán complementar en la oferta de las empresas licitadoras son las descritas a continuación, y su valoración será la establecida en la cláusula correspondiente a los criterios de adjudicación del PCAP:

- Camas articuladas eléctricas con carro elevador.
- Colchones antiescaras.
- Grúas de movilización personal.



- Sillas de ducha/baño.
- Andadores.
- Lavacabezas para cama.

En estos casos, el transporte, entrega e instalación de los citados elementos, se realizará por la entidad adjudicataria de manera gratuita tanto para el ayuntamiento como para la persona usuaria.

- 2) Servicios especializados con carácter de refuerzo, que se podrán complementar en la oferta por las empresas licitadoras, según la valoración establecida en la cláusula correspondiente a los criterios de adjudicación del PCAP:
 - Servicio de podología, que engloba servicios preventivos básicos y de cuidado del pie (corte de uñas y raspado de callosidades). En el caso de detectar posibles afecciones que requieran de cirugías podológicas, biomecánica del caminar, prescripción de fármacos, ortopodología, quiropodología, u otras que requieran de una actuación más intensiva, éstas no serán practicadas a través de este servicio, aconsejando a la persona usuaria o cuidador/a que acuda a un especialista para su tratamiento.
 - Servicio de limpiezas de choque, entendido como limpiezas a fondo del domicilio, en casos puntuales y para una posterior atención del SAD idónea.

En caso de que la empresa adjudicataria oferte las ayudas técnicas y servicios descritos en su oferta, serán prestados hasta el límite de la oferta sin que ello suponga un coste adicional para el ayuntamiento ni para la persona usuaria respecto de la empresa adjudicataria, sin perjuicio de que, en su caso, corresponda abonar el copago en función de lo previsto en la ordenanza reguladora del precio público del SAD del Concello das Neves.

En todo caso, una vez valorada la necesidad y viabilidad de la solicitud por parte de la empresa adjudicataria, será al personal técnico responsable del SAD a quien le corresponde autorizar el origen de la aplicación de la prestación.



CLÁUSULA QUINTA. - DETERMINACIONES DE HORARIOS

1. Determinación horaria para personas en situación de dependencia

El acceso al servicio será directo para personas que, teniendo reconocida la situación de dependencia, les sea asignada la ayuda a domicilio en la correspondiente resolución de Programa Individual de Atención, conforme lo establecido en el Decreto 142/2023, de 21 de septiembre, por el que se regulan el procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia, el procedimiento para la elaboración del Programa individual de atención y la organización y funcionamiento de los órganos técnicos competentes.

El horario queda fijado de lunes a domingo de 8:00 a 22:00 horas, quedando excluido el horario nocturno. No obstante, y dependiendo de cada caso, se podrá prestar el servicio fuera del período señalado en función de posibles necesidades especiales debidamente justificadas y valoradas por el/la trabajador/a social, debidamente contemplado en el proyecto individual.

Las prestaciones en fines de semana y días festivos quedarán limitadas a aquellas atenciones de carácter personal necesarias para garantizar la cobertura de las necesidades básicas de la vida diaria.

Las horas mensuales de atención, con carácter general, se distribuirán de forma proporcional en el conjunto del mes. Cuando hubiera varios momentos de atención dentro de un mismo día no se realizarán por fracciones inferiores a 1 hora, excepto excepciones justificadas técnicamente que se fundamenten en el imprescindible apoyo en la cobertura de necesidades de la vida diaria.

Se respetarán las condiciones de servicio reconocidas en su día a las personas ya incorporadas al SAD, sin perjuicio de la promoción de nuevas fórmulas organizativas que mejoren la gestión general del caso y que en ningún caso atenten contra los derechos de la persona usuaria.

2. Determinación horaria en régimen de libre concurrencia

Para las personas que no tengan el reconocimiento de la situación de dependencia, o no les asista el derecho de acceso efectivo al catálogo de servicios de atención a la dependencia según el calendario de implantación que se establece en la Ley 39/2006, el acceso al servicio, previa prescripción técnica favorable de los



servicios sociales comunitarios, se resolverá en régimen de libre concurrencia de acuerdo con los criterios establecidos en la Orden de 22 de enero de 2009, por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio y en el Reglamento municipal del SAD en el Concello das Neves.

El horario queda fijado de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas. Se excluyen los sábados, festivos y el horario nocturno.

Las horas mensuales de atención, con carácter general, se distribuirán de forma proporcional en el conjunto del mes. Cuando hubiera varios momentos de atención dentro de un mismo día no se realizarán por fracciones inferiores a 1 hora, salvo excepciones justificadas técnicamente que se fundamenten en el imprescindible apoyo en la cobertura de necesidades de la vida diaria.

Se respetarán las condiciones de servicio reconocidas en su día a las personas ya incorporadas al SAD, sin perjuicio de la promoción de nuevas fórmulas organizativas que mejoren la gestión general del caso y que en ningún caso atenten contra los derechos de la persona usuaria.

CLÁUSULA SEXTA. -ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y COORDINACIÓN ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS Y LA EMPRESA ADJUDICATARIA

1. Obligaciones de los servicios sociales comunitarios

a) Iniciarán, instruirán y resolverán los expedientes de acceso al SAD, sin perjuicio de las peculiaridades vinculadas a aquellos servicios que se enmarcan dentro del SAD.

b) Remitirán a la empresa adjudicataria la comunicación y la documentación pertinente para proceder a hacer efectiva una nueva alta.

c) Comunicarán a la empresa adjudicataria toda aquella información de la que tienen conocimiento y que resulte de relevancia para la correcta gestión de los expedientes.

d) Promoverán y participarán en las reuniones de coordinación necesarias para garantizar la correcta prestación del SAD

2. Obligaciones de la empresa adjudicataria del SAD



- a) Elaborará el proyecto de intervención de cada caso a partir de la resolución de la concesión de la prestación del SAD y del contenido de la propuesta técnica efectuada por el/la Trabajador/a Social municipal de referencia.
- b) Hará efectiva la prestación del servicio a través de su personal técnico y auxiliar.
- c) La persona encargada de coordinar el SAD de la empresa adjudicataria realizará las visitas que resulten pertinentes y emitirá cuando menos con carácter bimestral un informe de seguimiento.
- d) La empresa adjudicataria, a través de su trabajador/a social, comunicará a la mayor brevedad posible (sin esperar al informe de seguimiento) aquellas circunstancias que puedan alterar de forma significativa la prestación del servicio y efectuará propuestas de modificación que mejoren la atención proporcionada por el SAD así como, en su caso, fundamentará la pertinencia de la baja en este servicio debido a su inadecuación. También comunicará, a la mayor brevedad posible, las bajas y suspensiones temporales. En los casos en que la ausencia pueda dar lugar a exención del pago o a la reducción pertinente, la empresa remitirá la documentación justificativa que proceda.
- e) La empresa debe disponer de una plataforma digital, que debe presentarse bajo aprobación del Ayuntamiento, y con acceso mediante clave al personal municipal para el control de los expedientes y facturación. En dicha aplicación, deben realizarse apuntes diarios de altas, suspensiones, bajas, incidencias, seguimiento, gestión de servicios complementarios, gestión de quejas, control del cumplimiento del horario del personal, etc.
- f) Anualmente, presentará una memoria sobre el desarrollo del SAD. La entrega deberá hacerse antes del día 1 de febrero del año siguiente.
- g) Comunicará a los servicios sociales comunitarios municipales la incorporación de personal en prácticas y solicitará a las personas usuarias autorización para la participación de estas personas profesionales en formación en la atención que se le preste.
- h) Efectuará los mínimos cambios en la asignación del personal auxiliar, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones que afecten al desarrollo de la vida cotidiana y a la intimidad de la persona. Asimismo, la alternancia de las auxiliares que prestan la atención directa se ajustará a los cambios mínimos e imprescindibles



para garantizar la prestación flexible y adaptada a las necesidades de las personas usuarias.

i) Mensualmente, junto con la presentación de la factura relativa a los servicios prestados, remitirá a los servicios sociales comunitarios una relación de las personas beneficiarias donde se haga constar las horas efectivamente prestadas y las auxiliares asignadas a cada caso.

j) El alta de los servicios se efectuará en el plazo máximo de siete días naturales desde la firma del acuerdo de prestación del servicio. En el caso de altas de carácter urgente o cambios de carácter urgente, la empresa deberá reducir el tiempo indicado a un máximo de dos días hábiles.

k) La empresa adjudicataria respetará las condiciones del servicio que se venga prestando, sin perjuicio de la promoción de nuevas formas organizativas que redunden en una mejora de la prestación global y en ningún caso atenten contra los derechos de las personas usuarias.

l) La entidad adjudicataria y su personal respetarán las normas vigentes con relación a la protección y tratamiento de los datos de carácter personal a los que tengan acceso con motivo del desarrollo del servicio.

m) La empresa deberá estar inscrita en el Registro de entidades prestadoras de servicios sociales de Galicia (RUEPPS).

n) La empresa adjudicataria estará obligada a la prestación del SAD conforme a lo establecido en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares que rigen el procedimiento de contratación y de acuerdo con la proposición realizada por la empresa.

CLÁUSULA SÉPTIMA. - ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS

La recepción de la demanda y la valoración de los casos será realizada por los trabajadores/as sociales del departamento de Servicios Sociales municipales, así como el diseño de la intervención, la asignación de las atenciones oportunas y la modificación o finalización del servicio, determinando las características de éste, así como el tiempo necesario de atención.



Asignado el servicio, los Servicios Sociales municipales le comunicarán a la persona o empresa adjudicataria, siempre previa conformidad de la persona beneficiaria del servicio, los siguientes aspectos:

- Concesión municipal del alta de las personas beneficiarias en el servicio de ayuda a domicilio y contrato con el/la beneficiario/a.
- Identificación, domicilio y número de teléfono del beneficiario/la o persona de contacto.
- Información social, así como, en su caso, aspectos relacionados con la salud del beneficiario/a, diagnóstico social, etc., que resulten imprescindibles para la correcta ejecución del servicio de ayuda a domicilio.
- Plan individual, en su caso, donde se expongan los objetivos que se pretenden conseguir, las tareas y funciones que habrá que realizar, así como el número de horas y días, el horario concreto del servicio y su duración.

Los servicios sociales comunicarán al adjudicatario cualquier contingencia que impida la normal prestación de los servicios tales como bajas temporales en el servicio derivadas de causas imprevisibles o de fuerza mayor (hospitalización o supuestos similares).

El plazo de inicio de la realización de los servicios a cada persona usuaria no podrá exceder de 7 días naturales, contados a partir de la firma del contrato. En los casos valorados como urgentes por los responsables municipales, el plazo de inicio deberá ser inmediato, siempre que la disponibilidad de personal así lo permita, y en ningún caso podrá exceder de 3 días naturales desde la comunicación.

La empresa contratista, a través de la persona de contacto designada, comunicará por escrito (vía fax o correo electrónico) o en la Plataforma electrónica que se habilite la fecha de inicio real del servicio y el nombre del auxiliar asignado al usuario/a.

Asimismo, y una vez que el ayuntamiento comunique el alta de una persona usuaria, deberá abrir expediente por cada persona usuaria o unidad de convivencia, que contemplará:

- Copia del Acuerdo de concesión del servicio.
- Copia del Proyecto de intervención.



- Identificación de los profesionales asignados a la atención directa.
- Informes de seguimiento del caso.
- Cualquier comunicación o incidente que tenga relación con la atención prestada.

La trabajadora social de la empresa adjudicataria del servicio de ayuda a domicilio emitirá los informes de seguimiento con una periodicidad bimensual, donde deberán constar todas las variaciones, evaluaciones e incidentes que se produzcan respecto a cada beneficiario del SAD, así como el número de horas y servicios realizados a cada persona usuaria, auxiliar que le atiende, y los cambios de auxiliar en su caso.

La persona coordinadora que designe la adjudicataria deberá mantener reuniones mensuales con los técnicos municipales de los servicios sociales responsables para abordar todas aquellas cuestiones que se consideren necesarias para realizar un buen seguimiento de los casos atendidos.

Anualmente, la empresa adjudicataria deberá presentar una memoria del desarrollo del servicio, que incluya el número de personas atendidas y las horas de atención, horas de formación del personal profesional, horas de coordinación del servicio, así como cualquier otro dato de interés para conocer la situación del servicio. Esta Memoria también se aportará en formatos electrónicos para la difusión por el ayuntamiento. De forma orientativa la memoria deberá tener la siguiente estructura:

1. Desarrollo del proyecto técnico implementado durante el año.
2. Personas beneficiarias del servicio, desagregando la modalidad de acceso (SAAD o libre concurrencia) así como un perfil de usuarios/las.
3. Contenido prestacional del SAD (tipo de atenciones prestadas, horarios, días de atención, sistemas de organización del trabajo).
4. Relación, en su caso, de ayudas técnicas y servicios adicionales prestados.
5. Plan de formación, junto con su acreditación, ejecutado durante el año.



6. Relación de recursos humanos empleados para la prestación del SAD, con indicación de las jornadas de trabajo, coste total laboral, dietas y kilometraje, con diferenciación de la modalidad SAAD o libre concurrencia.
7. Relación de recursos materiales empleados en la prestación del servicio.
8. Justificación del cumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato según lo previsto en el PCAP.
9. Anexos (datos, fotográficos, etc.).

La persona o empresa adjudicataria del servicio, deberá hacer los mínimos cambios en la atención las personas usuarias, con el fin de evitar desorientaciones y alteraciones en el ámbito familiar, vida cotidiana e intimidad personal.

Todo esto se deberá cumplir considerando los deberes derivados de la relación contractual de la empresa con su personal. No obstante, siempre que se produzca un cambio, tanto del plan de trabajo, de horario, como de personal, la entidad adjudicataria deberá comunicárselo, a la mayor brevedad posible, tanto al personal técnico municipal o trabajador/a social de los Servicios Sociales -para que tales modificaciones sean aprobadas-, como al usuario/a afectado/a, con el fin de evitar descuidos en la ejecución de los servicios.

Asimismo, el ayuntamiento, previa fundamentación, podrá exigir el cambio del personal adscrito a un/una usuario/a, si lo considera necesario para el buen funcionamiento del servicio, o cuando aquel no se adapte al perfil adecuado, o acontezca otra dificultad.

La asignación por la empresa adjudicataria del servicio de ayuda a domicilio del personal auxiliar deberá realizarse con carácter racional.

CLÁUSULA OCTAVA. - NOMBRAMIENTO DE LA PERSONA COORDINADORA Y PERSONAL QUE SE VA A EMPLEAR

Para la correcta coordinación de los servicios, la persona o empresa adjudicataria designará una persona coordinadora, que tendrá la titulación idónea, con las funciones de dirigir y controlar el correcto desarrollo de las prestaciones asignadas a cada usuario/a, que mantendrá constantemente informados a los técnicos municipales responsables de la marcha del servicio, asumiendo las directrices indicadas por éstos con el fin de lograr una idónea implantación y realización del servicio.



A estos efectos, el personal técnico coordinador deberá estar en posesión del Grado o Diplomatura en Trabajo Social, o titulación equivalente en el área de servicios sociales. La ratio de profesionales necesarios, en función de los beneficiarios atendidos será la establecida en el artículo 11 de la Ordenanza Municipal reguladora del SAD del Concello das Neves, en relación con la Orden de 22 de enero de 2009 por la que se regula el servicio de ayuda a domicilio:

Nº Personas Usuarias	Personal técnico mínimo
50 a 99	1 Técnico/a titulado/a jornada completa
100 a 199	2 Técnicos/as titulados/as a jornada completa
200 a 399	3 Técnicos/as titulados/as a jornada completa
Incrementos sucesivos	A cada grupo de 200 personas usuarias corresponderá un incremento de 1 técnico/a titulado/a a jornada completa

En caso de que el número de personas usuarias sea inferior a 50, el personal técnico mínimo exigible será de 0.02 profesionales en cómputo de jornada completa por persona usuaria.

La persona coordinadora mantendrá de manera constante informados al personal técnico municipal y concejales/as responsables de servicios sociales sobre la evolución de la prestación del servicio, asumiendo las directrices que se le habían indicado con el fin de alcanzar una idónea implantación y realización del servicio.

Asimismo, la persona coordinadora estará, durante el horario de atención del servicio, permanentemente localizable, con el fin de resolver cuantos incidentes puedan producirse durante el desarrollo del servicio, a tal efecto deberá disponer de conexión permanente con los servicios sociales municipales mediante correo electrónico, fax, teléfono fijo o teléfono móvil.

La persona o empresa adjudicataria del servicio de ayuda a domicilio desarrollará el servicio a través de trabajadores/as auxiliares de ayuda a domicilio, que contarán con la titulación requerida en cada momento para la prestación de servicios a las personas objeto de atención del SAD, segundo lo establecido en la propia orden autonómica que regula este servicio, y en la normativa laboral y formativa vigente en cada momento.

Además, la empresa adjudicataria deberá mantener un programa de formación continuada para el personal adscrito a este contrato, adecuada para el eficaz



desempeño de las tareas encomendadas, con un mínimo de 20 horas por trabajador/a y año. En caso de que se proponga una mejora de las horas de formación en la oferta, que se valorará conforme a los criterios de adjudicación establecidos en el PCAP, deberá cumplirse la oferta.

La empresa adjudicataria deberá facilitarle a los/las trabajadores/as un equipo de trabajo adecuado en el que lucirá el logotipo Concello das Neves y el texto “Servicio de ayuda a domicilio”, o aquella identificación que se presuma necesaria, y un carné identificativo que les acredite como trabajadores/as del servicio.

La empresa adjudicataria del servicio se obliga a disponer del personal necesario para la correcta ejecución del servicio. El personal que se emplee no tendrá ningún tipo de relación laboral, contractual o de cualquiera otra naturaleza con el Concello das Neves, y la empresa deberá tener debidamente informado a su personal de esta cuestión, haciendo constar expresamente esta circunstancia en los contratos de personal que suscriba.

La empresa adjudicataria de los servicios deberá cumplir todas las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social e higiene en el trabajo referidas al propio personal a su cargo, y respetar los convenios colectivos en vigor.

CLÁUSULA NOVENA. - SUBROGACIÓN DE PERSONAL

En el ANEXO V del PCAP, de conformidad con el artículo 130 LCSP, se facilita la información respecto de las condiciones de los contratos de los/las trabajadores/as afectados/as por la obligación de subrogación conforme lo dispuesto en la normativa laboral y el convenio sectorial de aplicación.

CLÁUSULA DÉCIMA. - PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa o persona adjudicataria (cómo encargada del tratamiento) y su personal, en la realización de los trabajos contratados, dará cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD) y en el propio Reglamento 2016/679 relativo a la protección de las personas físicas en lo relativo al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD), así como a tener en cuenta los principios de integridad y confidencialidad.



La entidad adjudicataria y el personal que ésta emplee se obligan al cumplimiento estricto de las normas vigentes estatales y de la Unión Europea en materia de protección y tratamiento de datos de carácter personal en relación de los que ejecuten tratamiento o conozcan por razón de la realización del servicio y, asimismo, al respeto del secreto profesional, quedando obligada a tratar los datos personales a los que tengan acceso de forma que garanticen una seguridad idónea incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental y a aplicar medidas técnicas y organizativas apropiadas para la seguridad.

Los datos personales que sean objeto de cesión y tratamiento a la empresa adjudicataria tendrán como única y exclusiva finalidad a gestión de las prestaciones vinculadas al servicio de ayuda en el hogar que son objeto del contrato, no pudiendo destinarlos a otro fin. Esta obligación es complementaria de los deberes de secreto profesional y subsistirá, aunque finalice el contrato con el responsable del tratamiento de los datos.

La persona o empresa adjudicataria (en adelante ENCARGADA) del servicio se abstendrá de obtener otros datos personales de las personas usuarias, distintos de los suministrados por el departamento de Servicios Sociales municipales; asimismo los datos facilitados desde el citado departamento no podrán emplearse para otros fines distintos a los establecidos en el programa de ayuda en el hogar, quedando prohibida su publicación, y/o utilización para otras actividades ajenas al SAF del Concello das Neves.

1. Deberes de la entidad adjudicataria:

La persona o empresa adjudicataria en calidad de ENCARGADA del tratamiento y todo el personal bajo su control se obliga a:

- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones documentadas del Concello das Neves (en adelante Responsable del Tratamiento), en adelante RESPONSABLE, incluso con respeto a las transferencias internacionales de datos; si la entidad adjudicataria tuviera que transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión Europea o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al



RESPONSABLE de esa exigencia legal de manera previa, excepto que tal Derecho lo prohíba por razones de interés público.

- Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del RESPONSABLE, que contenga, conforme al artículo 30.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (en adelante RGPD- EU):
- El nombre y los datos de contacto de la entidad adjudicataria y de cada responsable por cuenta del cual actúe la entidad adjudicataria.
- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable. - Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad apropiadas que esté aplicando al tratamiento de los datos.
- No comunicar los datos a terceras personas, excepto que cuente con la autorización expresa del RESPONSABLE, en los supuestos legalmente admisibles.
- Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que tuviera acceso en virtud del presente encargo, incluso a la finalización del contrato.
- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, cuya información será proporcionada convenientemente por la entidad adjudicataria.
- La entidad adjudicataria mantendrá la disposición del RESPONSABLE y/o Delegada de Protección de Datos la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación. - Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de datos ante la entidad adjudicataria, esta ENCARGADA deberá comunicarlo a la atención de la Delegada de Protección de Datos y por correo electrónico a la dirección concello@asneves.gal habilitado por el RESPONSABLE. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, junto a, en su caso, otras



informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud y dar respuesta a la persona interesada.

- Notificación al RESPONSABLE de aquellas violaciones de la seguridad de los datos que se produzcan. La entidad adjudicataria notificará al RESPONSABLE y a la atención de la Delegada de Protección de Datos, sin dilación indebida y a través de la dirección de correo electrónico concello@asneves.gal, aquellas violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, junto a toda la información relevante para la documentación y comunicación del incidente y cumplimiento de las obligaciones legales.

En todo caso, el ENCARGADO deberá facilitar, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, incluso, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- Datos de la persona de contacto de la entidad adjudicataria para obtener más información.
- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no fuera posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo fuese, la información se facilitará de manera gradual sin dilación.

- Asistencia a la Delegada de Protección de Datos del RESPONSABLE en la notificación de las violaciones de seguridad a las AUTORIDADES DE CONTROL y a los INTERESADOS: habida cuenta la naturaleza del tratamiento y la información a disposición de la entidad adjudicataria, este asistirá al RESPONSABLE a:
- Comunicar las violaciones de la seguridad a las autoridades de protección de datos, cuando así sea necesario en cumplimiento del artículo 33.1 del RGPD-



EU. - Realizar la comunicación de las violaciones de la seguridad a los interesados, cuando sea probable que dicha violación suponga un alto riesgo para los derechos y libertades de éstos.

La entidad adjudicataria, a petición del RESPONSABLE, comunicará en el menor tiempo posible esas violaciones de la seguridad de los datos a los interesados.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá incluir los elementos que en cada caso señale el RESPONSABLE y, como mínimo:

- a) La naturaleza de la violación de datos.
 - b) Datos del punto de contacto del RESPONSABLE o de la ENTIDAD ADJUDICATARIA donde se pueda obtener más información.
 - c) Posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
 - d) Medidas adoptadas o propuestas por la Delegada de Protección de Datos del RESPONSABLE para poner remedio a la violación de la seguridad, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos. - Poner a disposición de la Delegada de Protección de Datos del RESPONSABLE toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que requiera realizar la Delegada de Protección de Datos del RESPONSABLE u otro auditor autorizado por él. Asimismo, si a juicio de la entidad adjudicataria una instrucción del RESPONSABLE infringiera las disposiciones del Reglamento (UE) 2016/679 o de la normativa nacional aplicable, la entidad adjudicataria informará inmediatamente al RESPONSABLE o a su Delegada de Protección de Datos.
- Implantar las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.



2. Medidas de seguridad mínimas a aplicar por la entidad adjudicataria

En base al análisis de riesgos llevado a cabo por la Delegada de Protección de Datos de este RESPONSABLE, se le indica por medio del presente a la entidad adjudicataria que estará obligada a implantar como mínimo las siguientes medidas técnicas, organizativas y de seguridad que aquí se indican. Por ello, en este apartado se recogen las medidas de seguridad mínimas que deberá tener en cuenta y aplicar la entidad adjudicataria en el tratamiento de datos relativos la prestación del servicio. El ámbito de aplicación de estas medidas será:

- Los recursos deberán de estar bajo el control de la entidad adjudicataria y con control de acceso físico o de terceros no deseados (como sistemas informáticos y de archivo, centros de trabajo y trabajadores) y que este destine al tratamiento de los datos.
- Los recursos y mecanismos bajo el control del RESPONSABLE cuando este encomendara la entidad adjudicataria la seguridad de los mismos
- Los sistemas de información que la entidad adjudicataria desarrollar o implante por cuenta del RESPONSABLE.

Estas medidas mínimas se enumeran a continuación:

A) Medidas organizativas. Todo el personal a quien la entidad adjudicataria proporcione acceso a los datos personales deberá ser informado de las siguientes medidas organizativas o deber de confidencialidad y secreto:

(i) Deber de confidencialidad y secreto:

- Se deberá evitar el acceso de personas no autorizadas a los datos personales, a tal fin se evitará: dejar los datos personales expuestos a terceros (pantallas electrónicas desatendidas, documentos en papel en zonas de acceso público, soportes con datos personales, etc.). Cuando la persona se ausente del puesto de trabajo, procederá al bloqueo de la pantalla o al cierre de la sesión.
- Los documentos en papel y soportes electrónicos se almacenarán en lugar seguro (armarios o estancias de acceso restringido) durante las 24 horas del día, y serán custodiados cuando, con motivo de su tramitación, se encuentren fuera de los dispositivos o salas de archivo.



- No se desecharán documentos (papel) o soportes electrónicos (cd, pen drives, discos duros, etc.) con datos personales sin garantizar su destrucción, de forma que la información no sea recuperable.
- No se comunicarán datos personales o cualquier información personal a terceros, se prestará atención especial a la hora de no divulgar datos personales protegidos durante las consultas telefónicas, correos electrónicos, etc.
- El deber de secreto y confidencialidad persiste incluso cuando finalice la relación laboral o de prestación de servicios.

(ii) Derechos de los titulares de los datos. Se informará a todo el personal de la entidad adjudicataria aportación del procedimiento para atender los derechos de los interesados, definiendo de forma clara los mecanismos por los que pueden ejercerse los derechos y habida cuenta el siguiente:

- Que la forma de informar por parte del Responsable del Tratamiento se establece por capas, por lo que la persona interesada puede consultar las políticas de privacidad y el resto de información relativa al tratamiento por medio de la Sede Electrónica en <https://concelloasneves.sedelectronica.gal/privacy.1> o bien dirigiéndose a este RESPONSABLE.
- Corresponde al RESPONSABLE atender las solicitudes de acceso, rectificación, supresión y demás derechos de protección de datos y tener habilitados medios electrónicos.
- En caso de que la entidad adjudicataria reciba alguna solicitud de los interesados para el ejercicio de los derechos que a ella fuesen dirigidas, corresponde a esta entidad adjudicataria comunicar dichas solicitudes a este RESPONSABLE, sin dilación, e a la atención de la Delegada de Protección de Datos, con la obligación de asistir al RESPONSABLE o a su Delegada de Protección de Datos para atenderlas y dar respuesta a la persona interesada, teniendo en cuenta que el ejercicio de los derechos cuando sean recabados por la entidad adjudicataria como ENCARGADO requerirá la previa presentación por parte del interesado de la copia de su DNI o documento identificativo que aporta.



- Para el derecho de acceso se facilitará la lista de los datos personales que estén disponibles junto a la finalidad para la que han sido recogidos, la identidad de los destinatarios de los datos, los plazos de conservación, y la identidad del responsable ante el cual pueden solicitar la rectificación, supresión y oposición al tratamiento de los datos.
- Para el derecho de rectificación se procederá a modificar los datos de los interesados que fueran inexactos o incompletos atendiendo a los fines del tratamiento.
- Para el derecho de supresión se suprimirán los datos de los interesados cuando los interesados manifiesten su negativa u oposición al consentimiento para el tratamiento de sus datos y no exista deber legal que lo impida.

(iii) Violaciones de seguridad de datos de carácter personal. Cuando se produzcan violaciones de seguridad de datos de carácter personal, por ejemplo, el robo o acceso indebido a los datos personales, se notificará al RESPONSABLE a la atención de la Delegada de Protección de Datos de forma inmediata sobre dichas violaciones de seguridad, incluyendo toda la información necesaria para el esclarecimiento de los hechos que hayan dado lugar al acceso indebido a los datos personales. Asimismo, se asistirá al RESPONSABLE o a su Delegada de Protección de Datos para realizar en su caso la notificación de la violación de la seguridad a la Agencia Española de Protección de Datos y a los interesados, atendiendo a la información a disposición de la entidad adjudicataria.

B) Medidas de seguridad técnicas, relativas a la identificación. La entidad adjudicataria implantará como mínimo las siguientes medidas técnicas para garantizar la identificación y autenticación de los usuarios con acceso a los datos:

- (i) No se permitirá el uso para fines particulares de aquellos ordenadores y dispositivos destinados al tratamiento de los datos personales.
- (ii) Se recomienda disponer de perfiles con derechos de administración para la instalación y configuración del sistema y usuarios sin privilegios o derechos de administración para el acceso a los datos personales. Esta medida evitará que en caso de ataque de ciberseguridad puedan obtenerse privilegios de acceso o modificar el sistema operativo.
- (iii) Se garantizará la existencia de contraseñas (o mecanismos equivalentes) para el acceso a los datos personales almacenados en sistemas electrónicos. Las



contraseñas tendrán por lo menos 8 caracteres, mezcla de números y letras, y se renovarán periódicamente (por lo menos de forma anual).

- (iv) Cuando a los datos personales accedan distintas personas, para cada persona con acceso a los datos personales, se dispondrá de un usuario y contraseña específicos (identificación inequívoca).
- (v) Se garantizará la confidencialidad de las contraseñas, evitando que queden expuestas a terceros. En ningún caso se compartirán las contraseñas ni se dejarán anotadas en lugar común y el acceso de personas distintas del usuario.

C) Medidas de seguridad técnicas para salvaguardar los datos. A continuación, se exponen las medidas técnicas mínimas para garantizar la salvaguarda de los datos personales que deberán ser aplicadas en el tratamiento de datos por la entidad adjudicataria:

- (i) Actualización de ordenadores y dispositivos. Los dispositivos y ordenadores utilizados para el almacenamiento y el tratamiento de los datos personales deberán mantenerse actualizados en el promedio posible.
- (ii) Malware. En los ordenadores y dispositivos donde se realice el tratamiento de los datos personales se dispondrá de un sistema de antivirus que garantice en la medida posible el robo y destrucción de la información y datos personales. El sistema de antivirus deberá ser actualizado de forma periódica.
- (iii) Cortafuegos. Para evitar accesos remotos indebidos a los datos personales se velará para garantizar la existencia de un cortafuegos activado en aquellos sistemas en los que se realice el almacenamiento y/o tratamiento de datos personales.
- (iv) Cifrado de datos. Cuando sea necesario realizar la extracción de datos personales fuera del recinto donde se realiza su tratamiento, ya sea por medios físicos o por medios electrónicos, se deberá valorar la posibilidad de utilizar un método de cifrado para garantizar la confidencialidad de los datos personales en caso de acceso indebido a la información.
- (v) Copia de seguridad. Periódicamente se realizará una copia de seguridad en un segundo soporte distinto del que se utiliza para el trabajo diario. La copia se almacenará en lugar seguro, distinto de aquel en que esté situado el equipo con



los ficheros originales, con el fin de permitir la recuperación de los datos personales en caso de pérdida de la información.

(vi) Verificación, evaluación y valoración periódica de las medidas de seguridad. La entidad adjudicataria implantará un procedimiento periódico que le permita verificar, evaluar y valorar la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas en los sistemas de tratamiento, centros de trabajo y usuarios bajo su control. De ese procedimiento periódico se derivarán la implantación de mecanismos adicionales para:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Asignar pseudónimos y cifrar los datos personales, en su caso.
- Las medidas de seguridad abarcarán la protección de los sistemas de información, así como de los sistemas de tratamiento manual y archivo de la documentación.
- La revisión podrá realizarse por mecanismos automáticos (software o programas informáticos) o de forma manual.
- La entidad adjudicataria dispondrá en todo momento de información actualizada sobre las medidas de seguridad aplicadas en el encargo de tratamiento y deberá proporcionarlas al RESPONSABLE o a su Delegada de Protección de Datos, cuando este las solicite y en todo caso siempre que haya cambios relevantes en su arquitectura de seguridad de la información diferentes a las aquí establecidas y que deberán ser comunicadas a este RESPONSABLE.

D) Medidas relativas a los servidores. En relación con lo dispuesto en el Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, la empresa adjudicataria estará obligada a:

(i) Presentar antes de la formalización del contrato la declaración que ponga de manifiesto donde estarán ubicados los servidores u ordenadores y desde donde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.



- (ii) Comunicar cualquier cambio que se produzca durante la ejecución del contrato relativo a la información facilitada en el apartado anterior.
- (iii) Indicar el nombre y perfil empresarial en caso de subcontratar servidores o servicios asociados a los mismos que alberguen datos personales, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se va encomendar la realización.

CLÁUSULA UNDÉCIMA. - RESPONSABILIDAD CIVIL

En caso de accidente o de pérdida de cualquier género que le ocurra a las personas usuarias durante o a causa del servicio, así como al personal de la empresa con ocasión del ejercicio de sus funciones, la persona o empresa adjudicataria cumplirá con lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, estando obligadas a indemnizar a las personas usuarias y a su personal trabajador de los daños que por sí mismas o por el personal de la empresa adjudicataria puedan haber causado, sin que esta alcance de forma alguna al Concello das Neves.

La persona o entidad adjudicataria deberá presentar, antes de la firma del contrato y del comienzo de los trabajos, copia de la póliza de responsabilidad civil, así como certificado o documento acreditativo expedido por la entidad aseguradora de que se encuentra al corriente de los pagos.

Dicha póliza cubrirá los daños y pérdidas materiales, personales y consecuenciales causados a terceros durante la ejecución del contrato por la actividad descrita en estos Pliegos, en particular por las coberturas de responsabilidad civil de explotación general, responsabilidad civil patronal, responsabilidad civil subsidiaria y, en su caso, la responsabilidad de las subcontratas que pudieran realizar parte de los trabajos incluidos en el presente contrato.

Sus condiciones mínimas serán las siguientes:

1. El valor mínimo de la suma asegurada en la dicha póliza por siniestro y año será de 300.000 euros.
2. Deberá cubrir asimismo los posibles accidentes de trabajo, con un sublímite por víctima de como mínimo 150.000. Euros.

Deberá incluir la descripción detallada de la actividad asegurada definida en el objeto del contrato, así como amparar a título enunciativo, no limitativo, las características del servicio definidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas.



El Concello das Neves deberá figurar como asegurado adicional sin perder la condición de tercero.

La vigencia del seguro se extenderá a toda la duración del contrato, amparando todas las reclamaciones producidas como consecuencia de hechos acontecidos durante la vigencia del contrato, sean reclamadas durante esa vigencia o con posterioridad hasta 12 meses finalizado el contrato.

En el supuesto que, por el motivo que fuera, la empresa adjudicataria cambiara de compañía aseguradora, la compañía de seguros saliente mantendrá la cobertura por 1 año más al vencimiento de la Póliza para cubrir los siniestros producidos durante la vigencia del seguro y reclamados en los 12 meses siguientes a su vencimiento.

CLÁUSULA DUODÉCIMA. - MEDIDAS EN CASO DE HUELGA

En el supuesto eventual de huelga general o huelga en el sector al que pertenecen los/las trabajadores/as adscritos al servicio, la empresa adjudicataria se compromete a mantener informada a la entidad local de los incidentes y coordinará con la concejalía responsable de servicios sociales los servicios mínimos.

Una vez finalizada, la entidad adjudicataria deberá presentar, en el plazo máximo de una semana, un informe -con la conformidad de la persona coordinadora del servicio- donde se indiquen los servicios mínimos realizados y el número de horas o servicios que se dejaron de realizar.

Una vez comprobados los incumplimientos producidos como consecuencia de la huelga, la entidad municipal valorará las deducciones que correspondan en la factura.

Esta valoración se le comunicará por escrito a la empresa contratista.

ANEXO. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA DE APORTACIÓN DE APLICACIÓN O PROGRAMA INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL SAD

Con el propósito de lograr una mejor eficacia en la supervisión y control del servicio de ayuda a domicilio, las empresas licitadoras podrán ofertar como mejora la puesta a disposición del ayuntamiento de una aplicación o programa informático para la gestión integral del SAD, que tendrá como mínimo las siguientes características:



1. Gestión de solicitudes.
2. Gestión de prestaciones.
3. Generación de recibos en formato informático para su envío a la entidad bancaria (formato SEPA XML o formato similar)
4. Gestión de representantes legales de los usuarios.
5. Gestión de alertas: por baja temporal, trámites pendientes, etc.
6. Gestión de datos económicos en cada solicitud. Datos de renta y patrimonio.
7. Gestión de puntuaciones en cada una de las solicitudes.
8. Gestión de histórico de cambios en cada solicitud.
9. Gestión de trámites y consolidaciones de solicitudes.
10. Sistema de búsquedas avanzado.
11. Gestión de parámetros de usuario y de aplicación.
12. Empleo de tecnologías de base de datos con formatos extensibles XML o similares.
13. Sistema de importación de prestaciones desde la empresa prestataria del servicio.

La aplicación o programa deberá ser accesible desde una interfaz web que requerirá de navegador para el acceso. En su defecto, en el caso de consistir en programas instalables con licencia de usuario, la licitadora deberá comprometerse a su instalación haciéndose cargo de su coste.

